



3. Stjórnun átaka



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



DISCLAIMER: The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.





Markmið

3.1 Að þekkkja algeng
uppbyggjandi og niðurrifs
tilhneigingar í samskiptum

2. Hafðu í huga hvernig þessi
tilhneiging kemur upp í
erfiðum aðstæðum

3. Greindu hegðun sem á það
til að leiða til niðurrifi og
ágreiningi

Dæmi 1

Komdu auga á algenga
uppbyggjandi og niðurrifs
eiginleika sem birtast í
ágreiningi

Samanburður



Uppbyggileg

- A : Afsakið, ég held að þú hafir farið fram fyrir mig
- mig

B Fyrirgefðu ég sá þig ekki í röðinni

B Ég fer á eftir þér

Átök

Niðurrif

- A : Hvernig dirfist þú að fara fram fyrir mig, farðu aftast í röðina og bíddu eins og allir aðrir

- B : Hvernig dirfist þú at tala svona við mig? Ég færi mig ekki neitt

óú getur bara farið eitthvað annað ef þú ert óánægð/ur með það



Samskipti á vinnustaðnum

Að fá endurgjöf

Margir upplifa stundum að finna fyrir gagnrýni. Þegar það gerist er mikilvægast að **halda ró sinni** og berjast gegn því að fara í vörn eða annan varnarmekkanisma. Hér eru fimm ráð sem geta hjálpað þér að takast á við gagnrýni og snúa þí í jávæða lærdóms upplifun.

1

Hlusta

2

Huga að orsök

3

Biðja um tiltekin dæmi

4

Meta gagnrýni

5

Halda eftir hagnýtum
upplýsingum



Spurningar á netinu

Þú veist að þú hafir skilning á efninu þegar..... svaraðu spurningunum hér að neðan og berðu svörin saman við næstu glæru.

Hvað er munurinn á uppbyggilegri og niðurrifs gagnrýni?

Dettur þér í hug aðstæður þar sem þú hefur fengið niðurrifs gagnrýni sem leiddi til ágreinings?

Hvað eru fimm reglur fyrir betri samskipti og minni ágreining á vinnustað



Dæmi 2

Hvernig tekst þú á við niðurrifs
gagnrýni?

Hvernig tekst þú á við niðurrifs gagnrýni



Hvernig leysirðu niðurrifs ágreinig?

SET SOME

FOCUS ON
ISSUES

**SET SOME
GUIDELINES**

**ACKNOWLEDGE
THE PROBLEM**

**OTHER ISSUES
TO CONSIDER**

GUIDELINES

ACKNOWLEDGE
THE PROBLEM

OTHER ISSUES
TO CONSIDER

**FOCUS ON
ISSUES**

CHOOSE YOUR
BATTLES

CHOOSE YOUR

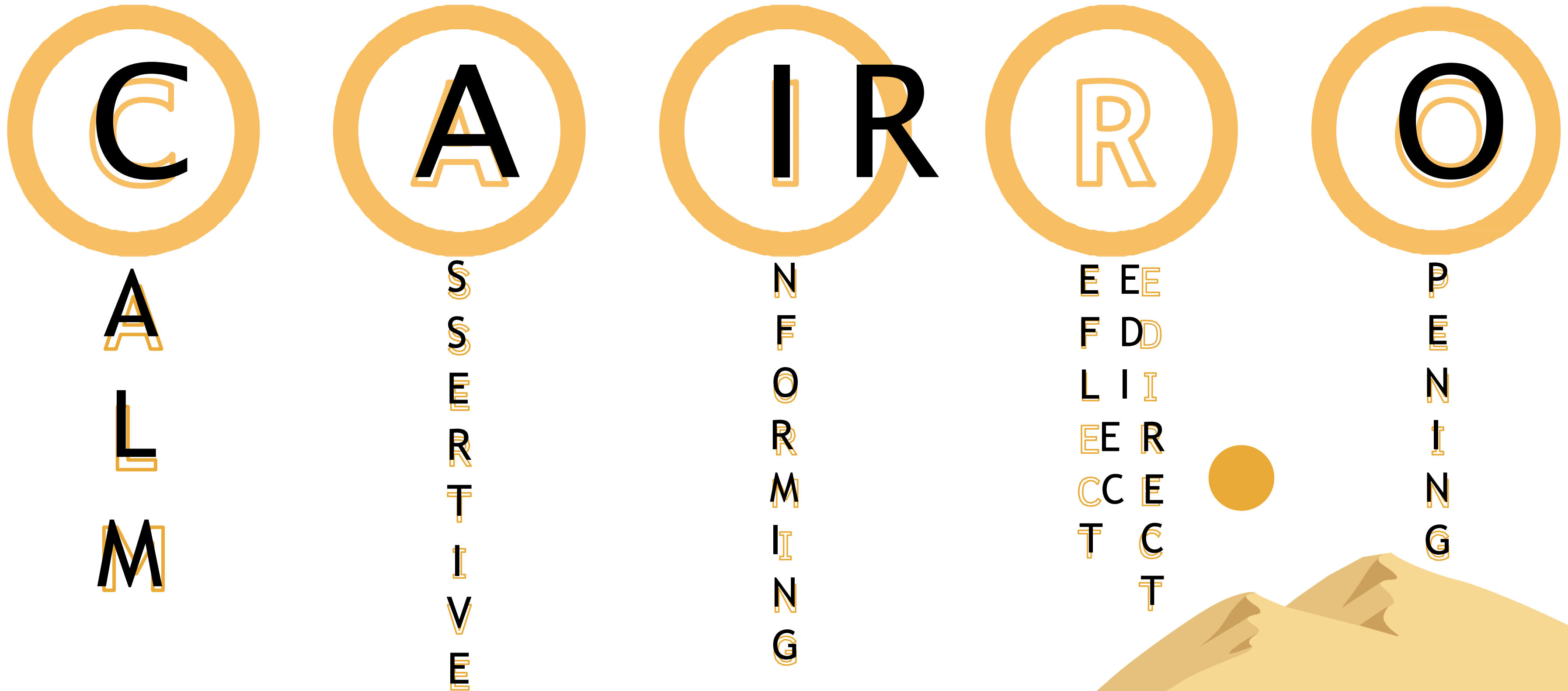
Tæki til að draga úr ágreiningi við farþega almenningssamskipta



"Þegar þú ert í samskiptum við tilfinningalega óstöðuga aðila, veljum við oft þá leið sem er minnst áhrifarík til að draga úr áhrifum.



CAIRO Aðferðin™* fyrir lausn ágreinings



*<https://www.metro-magazine.com/10003020/tools-for-defusing-conflict-with-public-transportation-passengers>

CAIRO aðferðin™* fyrir lausn ágreinings



* <https://www.metro-magazine.com/100502/tools-for-dealing-with-public-transp>

Spurningar á netinu

Þú veist að þú hefur skilning á efninu... þegar... svaraðu spurningunum hér að neðan.

Skrifaðu niður svör þín og berðu svo saman við næstu glæru.

Hvaða fjögur atriði geturðu notað til að takast á við niðurrifs

ágreining ? Hvað stendur CAIRO fyrir?

Geturðu lýst í einni setningu hverjum hluta af CAIRO? Af hverju?

ættirðu að nota aðferðir við lausn ágreinings?



Dæmi 3

Greindu atferli sem á það til að
verða til niðurrifs ágreinings



Kveikiþráðar



Taktu eftir þegar þú ert að verða þirraður/þirruð (kveikiþræðir)

Í hita augnabliksins, taktu þá eftir líffræðilegum einkennum, líkamstjáningu og tóni í röddinni. Andlit getur hitnað, sviti myndast, röddin hækkað, byrjað að titra, það geta komið tár og tennur gnístast, þetta eru allt líffræðilegir þættir sem þú getur fundið fyrir þegar tilfinningalegt ástand flæðir og bendir til þess að þúið sé að ýta á hnappana þína.

Gangtu úr skugga um að ógnin sé ekki raunveruleg

Þú gætir fundið fyrir því að þú sért sérstaklega næm/ur við tilteknum áreitum sem geta þúið til ágreining sem var í raun ekki til staðar. Til að finna út úr því gefðu ógninni nafn og spurðu þig hver tilætlunin er. T.d. ef allir á skrifstofunni fóru saman í mat, en þú varst ekki með. Upplifðirðu að það væri villjandi verið að skilja þig eftir útundan? Er það raunveruleikinn? (vísbending: sá sem er að

Start journaling about your emotional triggers

Að koma auga á það sem kveikir á hnöppunum þínum er mikilvægt af tveimur ástæðum:

Þá hefurðu betri skilning á hvað kveikir á hnöppunum þínum og getur undirbúið þig betur og brugðist við framtíðaraðstæðum.

Viðbrögð þín verða árangursríkari þegar þú hefur þróað með þér tækjakassa til að hjálpa þér til að koma auga á kveikiþræði þína, á vinnustað þínum sem og annarsstaðar í lífinu.

Hægt er að byrja t.d. með því að byrja skrifa dagbók um það sem kveikir í þér.

Þú getur notað hvaða aðferð sem þú vilt - skrifað í bók, í tölvuna eða hvernig sem þér finnst best. Það sem er mikilvægast að þú náir fram er:

Hvað nákvæmlega gerðist þegar þú varðst þirruð/aður. Þegar það gerðist, hvernig leið þér? Hvað varstu að hugsa? Ef þú þyrftir að gefa líðan þinni einkunn á bilinu -10 til +10 hvað myndi það vera?

Hvað voru viðbrögð þín?

Hvaða áhrif höfðu viðbrögð þín á þig og aðra?

Krossapróf á netinu

Þú veist að þú hefur skilning á efninu... þegar... svaraðu spurningunum hér að neðan.

Skrifaðu niður svör þín og berðu svo saman við næstu glæru.

Hvað er ágreiningar kveikja?

Af hverju ættir þú að notast við lausnir ágreinings?



Heimildir

CAIRO: <https://www.metro-magazine.com/10003020/tools-for-defusing-conflict-with-public-transportation-passengers>

Conflict Resolution Train the Trainer_CA_Virsabi

Effective Practices in Bus Transit Safety_ Emergency Response_SM_Virsabi (Teamwork)

IO1_CustomerService_CA_ReusMobilitat (Teamwork)

Competition_CA_GER (Teamwork)

- Escalation and de-escalation -
<https://itmconflictmgmt.com/making-sense-of-conflict/escalation-de-escalation/>

<https://drkathyobear.com/navigating-triggers/identify-hot-buttons-navigate-workplace-conflict/>

<https://tammylenski.com/managing-your-hot-buttons/>

<https://work.chron.com/deal-disrespectful-screaming-coworker-25740.html>